Информация о результатах проведения независимой оценки качества оказания услуг муниципальными библиотеками

МО «Кижингинский район» в 2016году

В МБУК «Кижингинская ЦБС» с ноября по декабрь 2016г. проведена независимая оценка качества услуг, оказываемых муниципальными библиотеками. Независимая оценка проводилась в соответствии с нормативными документами в целях предоставления гражданам качественных услуг, повышения престижа библиотек в обществе. По результатам работы подготовлен итоговый отчет.

Независимая оценка качества услуг, осуществляемая в сфере культуры, имеет статус одной из форм общественного контроля.  
Основными участниками процедуры являются общественные советы, на которые возложены функции по проведению оценки, организации-операторы, органы власти, координирующие данный процесс, сами учреждения.  
 В целом, система независимой оценки направлена на повышение качества работы библиотек, повышение удовлетворенности населения их работой, создание условий для мотивации сотрудников на предоставление качественных муниципальных услуг.  
 Организацией оператором по сбору и обобщению информации о качестве оказания услуг библиотеками Кижингинского района в целях проведения независимой оценки в 2016 году по результатам отбора на заключение контракта стала Общество с ограниченной ответственностью «Витадини».   
. Предметом Соглашения стало выполнение работ по сбору и обобщению данных, полученных в результате независимой оценки качества оказания услуг муниципальными библиотеками МО «Кижингинский район». Весомым основанием для участия «Витадини». в качестве организации-оператора независимой оценки стала её деятельность, позволяющая и имеющая опыт работы в других районах Республики Бурятия, а также в других областях России..  
 В процессе сбора, анализа и обобщения данных, организацией-оператором «Витадини». выполнены следующие работы: согласованы процедуры проведения сбора данных; Ввод данных и статистический анализ производится с помощью прикладной программы SPSS Statistics 17.0.

Инструменты исследования представлены в виде анкеты для опроса респондентов (клиентов учреждения); листа наблюдения Интернет-ресурсов ; листа (протокола) наблюдения экспертов.

Телефонный опрос жителей Кижингинского района методом «Снежного кома» включал вопросы, соответствующие вопросам анкеты, и был проведен в течение 01-05 декабря 2016 г. Количество респондентов – 136 человек.  
При проведении НОК обеспечен 100% охват муниципальных библиотек входящих в состав МБУК «Кижингинская ЦБС» имеющего статус юридического лица.  
 Предметом независимой оценки библиотек стала оценка условий оказания услуг: по общим критериям, установленным Министерством культуры Российской Федерации: открытость и доступность информации об организации культуры; комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения; время ожидания предоставления услуги; доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры; удовлетворенность качеством оказания услуг..  
 Сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг библиотеками осуществляется по трем направлениям и трем способам оценки: изучение и оценка данных, размещенных на официальном сайте библиотеки; изучение и оценка данных на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет» www.bus.gov.ru; сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг.

**Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями   культуры, расположенными на территории Кижингинского района**

**Республики Бурятия**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование организации культуры | Оценка уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг, баллы | Оценка уровня открытости и доступности информации организации культуры на сайте www.bus.gov.ru | Оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайте организации, баллы | Итоговая оценка |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5=2+3+4 |
| **МБУК «Кижингинская централизованная библиотечная система»** | **49,16** | **7** | **32,0** | **88,16** |
|  |  |  |  |  |

В процессе исследования изучены открытые данные, проведен опрос пользователей услуг библиотеки. Отношение респондентов доброжелательное, явно отрицательных и/или негативных явлений не выявлено, респондентами не высказано, экспертами не обнаружено.

Несмотря на имеющиеся замечания, которые выявлены в ходе сопоставления имеющихся требований с реальным фактическим положением, в целом обществом признается качественная работа МБУК «Кижингинская централизованная библиотечная система». В соответствии с требованиями 256 ФЗ функции НОК выполняют общественные советы созданные при соответствующих органах власти, органов местного самоуправления.

Решением Сессии №266 от 17.09.2015 г Общественный совет наделен полномочиями по организации НОК услуг организациями социальной сферы в районе.

Общественный совет по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями социальной сферы формируется таким образом, чтобы была исключена возможность возникновения конфликта интересов. Состав общественного совета формируется из числа представителей общественных организаций. Число членов общественного совета не может быть менее чем пять человек. Члены общественного совета осуществляют свою деятельность на общественных началах. Информация о деятельности общественного совета размещается органом местного самоуправления, при которых он создан.